



## Dorine, Van poetsvrouw tot huismoeder!

Ik werk hier nog niet zo lang. Vroeger werkte ik in een rusthuis. Hier is het anders, waardoor ik nog geen moment getwijfeld heb dat het een goede keuze is. Er is hier bijvoorbeeld geen verschil tussen de directeur en de andere collega's. Gelijkwaardigheid is voor ons zeer belangrijk. Samen vormen we een team en samen kunnen we meer. Meer doen voor de jongeren waarmee we samenleven.

Het contact met de jongeren is iets waar ik van hou. Ik doe hier meer dan alleen poetsen, net zoals het werken in een rusthuis ook meer is dan alleen poetsen. De mensen vertellen graag eens iets en daar maak ik tijd voor. Contact maken is voor mij zeer belangrijk in mijn job!

Door corona en de behorende lockdown heb ik even meer contact gehad met de jongeren. Anders mis ik ze als ze naar school zijn. Ik zou hen ook willen leren hoe ze hun kamer kunnen poetsen zonder al te veel werk. Met een Swiffer, niet meer met een emmer en een dweil. Nu ligt het er soms slordig bij op de vloer of blijven de gordijnen dicht. Een propere kamer is toch belangrijk. Daarom heb ik gevraagd om mijn werkrooster aan te passen, zodat ik mijn job en kunde kan delen met de jongeren en zo te verbinden met hen en hen iets mee te geven voor de toekomst.

Het is leuk dat je met Nieuwjaar een kaartje van hen krijgt, of een Milky Way op het moment dat een jongere hier vertrekt en alleen gaat wonen. Een klein gebaar met grote betekenis. Ze roepen er mij soms bij om eens te komen kijken naar hun kamer: 'Heb ik mooi gepoetst, Dorine?' Een schouderklop, wat erkenning voor hun werk... Wie heeft dit niet graag?

**Dorine**

## 1. KIEZEN VOOR DE OPLOSSINGSGERICHTE VISIE

### 1.1. Een gedragen verhaal

Nieuwe visies ontdek je soms toevallig door het lezen van vakliteratuur, het bijwonen van een studiedag of het beluisteren van een succesverhaal van een andere organisatie uit de sector. Op die manier werd het oplossingsgericht denken jaren geleden opgepikt door één van onze collega's.

We zijn het idee genegen dat Jef Staes beschrijft in *Mijn organisatie is een oerwoud*. Stimuleer mensen om over het muurtje te kijken van je eigen organisatie en op ontdekking te gaan naar vernieuwende ideeën. Vaak ontstaan nieuwe ideeën aan de rand van het oerwoud, om in de symboliek van het verhaal van Staes te blijven. Een bruine aap gaat uit het oerwoud op avontuur naar de rand en ontmoet daar een rode vis. Uit deze ontmoeting ontstaat er een rode aap, wat vaak niet mogelijk is in het midden van het oerwoud. In het midden van het oerwoud zou de rode aap onmiddellijk worden afgemaakt door de bruine apen. De Red Monkey Hunters zoeken voortdurend naar evenwicht en veiligheid. Ze kunnen met één gericht schot de Red Monkey afmaken.

Gelukkig heeft de Red Monkey in onze organisatie zijn enthousiasme kunnen delen en het beleid warm gemaakt om een vierdaagse *company training* te organiseren. Drie begeleiders van onze afdeling hebben hieraan deelgenomen en de microbe van het oplossingsgericht denken had ook hen te pakken.

We herinneren ons nog heel goed dat dr. Myriam Le Fevere de Ten Hove, één van de oprichters van het Korzybski Instituut, op een boekvoorstelling in Gent tot het publiek zei: 'Let op hé, er is één groot gevaar aan het oplossingsgericht denken: het is besmettelijk. Je zal merken dat het geleidelijk overal insluipt.'



**De oplossingsgerichte mindset besmet op termijn de volledige organisatie.**

De oplossingsgerichte microbe heeft zich inderdaad overal verspreid in onze organisatie. Ze heeft ondertussen niet alleen iedere werknemer besmet, maar ook de werking met de jongeren, de begeleiding van stagiairs, de functioneringsgesprekken...

Het besmettingsproces is verder versterkt door:

- te investeren in een opleiding voor alle medewerkers;
- het enthousiasme van de leidinggevenden;
- teach what you preach;
- een oplossingsgerichte praktijk voor iedereen;
- het visualiseren van het oplossingsgerichte gedachtegoed;
- een waakzaamheid voor het doorschieten;
- geen oogkleppen.

#### 1.1.1. Investeer in opleiding voor alle medewerkers

In heel wat organisaties wordt vaak te kortdurend geïnvesteerd in een opleiding of training vanuit een bepaalde visie. Het brengt geen zoden aan de dijk door dit jaar te investeren in een driedaagse opleiding vanuit één denkkader en het jaar daarna opnieuw iets totaal anders. De kaders worden dan niet geïntegreerd en mogelijk treedt er 'opleidingsmoeheid' op.



**Je bent jarenlang getraind in het probleemgericht denken. Train jezelf, je collega's en organisatie dan ook jarenlang in het oplossingsgericht denken.**

Daarom kiezen wij ervoor om jarenlang te investeren in één denkkader, namelijk het oplossingsgericht gedachtegoed. Omwille van financiële redenen en tijdsinvestering is het onmogelijk om ieder personeelslid een vierjarige opleiding te laten volgen. Gelukkig blijkt een intensieve twaalfdaagse opleiding voor de meerderheid van de teamleden meer dan voldoende. Wie de opleiding gevolgd heeft, is als het ware besmet met de oplossingsgerichte microbe en begint anderen aan te steken. Als een nieuw personeelslid zich bij ons team voegt, krijgt die de kans om de opleiding te volgen. Zo volgt er bijna jaarlijks iemand de opleiding en raken we voortdurend opnieuw besmet. Hierdoor blijven we ook op de hoogte van de actuele tendensen in het oplossingsgericht denken.

Daarnaast hebben wij als organisatie onmiddellijk geïnvesteerd in medewerkers die heel kritisch stonden tegenover het oplossingsgericht denken. Ook zij kregen de kans om de opleiding te volgen, niet als laatste teamleden, maar veeleer als eerste.



## Flowchart (Het Brugse model)



Bron: Korzybski Instituut.

### 1. Mandaat in de vrijblijvende relatie

In een vrijblijvende relatie is het mandaat van de hulpverlener beperkt. Van hulpverleners op zich is nog geen sprake, wel van het maken van contact en het creëren van een klimaat waarin een hulpverleningsrelatie kan ontstaan.

De hulpverlener geeft erkenning voor de last die de cliënt ervaart. Hij luistert naar zijn verhaal en hij zet vooral in op het aansluiten bij de interesses van de cliënt.

#### UIT DE PRAKTIJK

Er is een eerste huisbezoek bij ouders thuis. De begeleider komt binnen in huis. Tussen de voordeur en de eettafel staan heel veel verschillende vrachtwagens. Wauw, wat heb jij een mooie verzameling vrachtwagens! Ja, dat is de vrachtwagen waar ik vroeger mee rondreed. Ik was elf jaar lang vrachtwagenchauffeur. Ik reed met een grote oplegger en vervoerde auto's over heel België.

Ga je als hulpverlener te vlug, dan ontstaat er weerstand. De cliënt zal beginnen tegenwerken of haakt af. Op deze manier maakt hij eigenlijk duidelijk dat je te vlug gaat als hulpverlener. Je hebt nog niet voldoende geluisterd naar het verhaal, of je hebt onvoldoende erkenning gegeven. We kunnen weerstand beschouwen als nuttige informatie over het proces en de relatie die we hebben.

#### UIT DE PRAKTIJK

Papa: 'Als papa wil ik het beste voor mijn kind. Ik heb alle vertrouwen in jullie als voorziening. Ik wil al het nodige doen voor mijn kind zodat hij terug op het goeie pad komt.'

Consulent: 'Super, in functie van jullie zoon worden er weekends week om week opgestart. Het ene bij mama, het andere bij papa. Samen met de voorziening wordt bekeken wat de mogelijkheden daarin zijn.'

Tijdens een gesprek met de hulpverlener vertelt de papa: 'Ik krijg het ouderlijke gezag en er wordt niet naar mij geluisterd. Wat denkt ze wel? Ik ga er niet mee akkoord dat hij dit weekend naar mama gaat.'

### 2. Mandaat in de zoekende relatie

In de zoekende relatie is er het besef dat er een probleem is, alleen is het voor de persoon nog niet duidelijk wat het probleem is of ervaart hij zoveel problemen dat hij door het bos de bomen niet meer ziet. Hij weet als het ware niet wat hij nu moet aanpakken.



## Vanuit het hart met veel buikgevoel en liefde!

Mijn arbeidsloopbaan ben ik begonnen in een voorziening bij volwassen vrouwen met een diepe mentale beperking. Mijn taak bestond vooral uit het verzorgen van mensen, het letterlijk verzorgen. Van wassen in bad, over eten geven, pampers verversetten, tot een maagsonde steken, een wandeling doen met hun rolwagen...

De kern van de zaak was een poging te doen om die personen zich toch een aantal momenten tijdens de dag goed te laten voelen. Met heel veel liefde deed ik dit elf jaar. De overstap naar jeugdhulp is voor mij nog steeds een verademing. Er wordt een beroep op mij gedaan. Beroep op de opvoeder, begeleider. De jongeren helpen begeleiden naar een stap vooruit, dat is wat ik graag doe. Groeien naar... Hen de mogelijke kansen duiden en samen met hen op zoek gaan naar wat werkt. Met vallen en opstaan, maar we keken naar de toekomst. Je hoopte de jongeren iets bij te brengen, hopen dat ze iets van wat je aanbrengt, opnemen.

Ik zag een groeiproces. Soms zag ik na jaren jongeren terug die het goed hadden, die zeiden: 'Jij was streng maar correct, je was scherp en je zei waarop het stond. Het was soms lastig, maar achteraf wisten we altijd waar we stonden, je was eerlijk.' Authenticiteit, wees wie je bent. Dit is wat werkt voor mij in het samen zoeken met jongeren naar hun 'volwassenheid'.

Ondertussen begeleid ik al 23 jaar jongeren in de jeugdhulp en ik heb het mij nog geen dag beklagd. Met hart en ziel!

**Johan**

Hoe voel ik me doorheen de verschillende facetten van het werk, scoor op een schaal van 0 tot 10. Licht dit toe met een woord of korte omschrijving.

**Individueel**

Persoonlijk voel ik mij...

**Relationeel (arbeidsverhoudingen)**

Bij contacten met andere mensen, collega's, cliënten voelde ik mij...

**Sociaal**

De manier waarop ik het deed in mijn werk, opleiding, overleggen vond ik...

**Arbeidsomstandigheden**

Werkdruk, faciliteiten, materialen, middelen...

**In het algemeen**

Over het algemeen voel ik mij...

Wat is er anders sinds je laatste functioneringsgesprek, wat heb je meegenomen, aangepakt, vandaag inbegrepen? Wat maakt dat verschil?

Scoor de resultaatgebieden op een schaal van 0 tot 10, een Quickscan, toegepast op je eigen functioneren/rol.

Individu

Context

Extern

Dossieropvolging

Persoonlijke ontwikkeling

Werken in team

Werken in de patio

Waar wil jij het verschil maken voor onze cliënten? En welke extra vorming zou je hiervoor willen krijgen?

### Even inzoomen: een positieve terugblik!

- Wat heb je graag gedaan de afgelopen periode?
- Wat heb je goed gedaan? (aanvullen met wat jij gewaardeerd hebt)
- Wat was moeilijk of is niet goed gelukt? Wat heb je eruit geleerd?

### Vooruitblik

- Hoe kan je nog meer successen boeken?
- Waar kijk je naar uit volgend jaar?
- Wanneer zal het een geslaagd jaar zijn voor jou?
- Waar wil je graag beter in worden?
- Welke kwaliteiten wil je nog meer inzetten?
- Wat wil je volgend jaar anders doen?

Kon beter	Oké	Goed	Heel goed
4.	3.	2.	1.
7. Hoe kan je dit voorkomen in de toekomst?		5. Hoe slaag je erin om deze successen te behalen? Hoe is je dit gelukt?	

	6. Hoe zou je daar nog meer kunnen van doen?
	8. Wat zou je graag nog beter kunnen?
	9. Wat is een eerste stap die je kan zetten?

Bron: Günter Lueger & Alan Kay

### Wat vond je van het gesprek? (invullen na groepsgesprek)

#### Relatie

Ik voelde me niet gehoord, begrepen of gerespecteerd.



Ik voelde me gehoord, begrepen of gerespecteerd.

#### Waar wilde je het over hebben

We hebben niet gewerkt aan datgene waar ik aan wilde werken.



We hebben gewerkt aan datgene waar ik aan wilde werken.





## Vanop de zijlijn!

Al van zodra ik de schoolbanken verliet, doe ik deze job. Ondertussen toch al negentien jaar. In die tijd is er heel veel veranderd en positief geëvolueerd. In het begin werden jongeren geplaatst en was er niet veel perspectief meer op een terugkeer naar huis. Eenmaal binnen in een voorziening bleef je meestal tot je volwassen was en alleen kon gaan wonen. Ouders waren alle zeggenschap kwijt en konden enkel nog vanaf de zijlijn toekijken. Nu is dit helemaal anders. Een opname gebeurt eigenlijk enkel nog wanneer er op dat moment geen andere opties meer zijn. En dan nog wordt die zo kort mogelijk gehouden. Hiervoor wordt er zoveel mogelijk een beroep gedaan op ouders, hun contexten. Wat goed loopt wordt uitgebreid en enkel op vlak waar het misloopt, wordt overgenomen of ondersteund. Verantwoordelijkheden en krachten van ouders en van jongeren worden in de verf gezet en uitgebreid.

Waar de jongeren en de gezinnen vroeger in een uitzichtloze situatie zaten, kijken we nu hoe we hen in regie kunnen zetten en hen hun eigen toekomst kunnen laten bepalen. Wij zijn niet meer de hoofdlijn, maar lopen vanaf de zijlijn mee met de gezinnen die we begeleiden. En zeggen hen: kijk daar en daar. We bieden keuzes aan binnen het soms gedwongen kader en helpen zoeken. We creëren een context waarin mensen weer zelf kunnen kiezen, beslissen.

Een heel andere werkwijze, kijk op het werk en dynamiek. Deze dynamiek zorgt ervoor dat ik dit werk nog steeds heel graag doe. Ik doe het voor de jongens, voor hun gezinnen maar ook voor het uitdagende van het werk en de werkplek. We zijn een kleine afdeling en zetten in op de talenten van elke werknemer. Minder gebonden aan titels en functies, des te meer aan verantwoordelijkheden, talenten, groeipotentieel. Je blijft groeien, als begeleider en als mens.

### Tine





1. LUAN OLIVEIRA:	2. YES R:	3. RYAN SHECKLER:
'Clean', werkt alles proper af! → Op school: doe je best, doe wat je moet doen, school is belangrijk	Ondanks een lastig leven, is hij goed terechtgekomen. → Op straat, buiten: ga naar huis en doe het goede, laat je niet meeslepen	Doorzettingsvermogen, durf, don't quit → Thuis: wees op tijd, leef afspraken na, respecteer je mama

### 1.2.3.2. Korte individuele gesprekken

Joinen vormt de basis van iedere samenwerkingsrelatie. Het is een manier om in contact te treden met elkaar.

#### UIT DE PRAKTIJK

Hulpverlener: Naar welke muziek luister je nu?

Jongere: Dikke...

Hulpverlener: Ken ik niet. Doet me wat denken aan Zwangere Guy.

Jongere: Ja, Zwangere Guy kent iedereen ondertussen. Dikke nog niet... zijn teksten zijn beter.

Hulpverlener: Ik zal er eens goed naar luisteren, want ik versta hem niet zo goed.

Jongere: Hij is iemand van de straat, hé.

Hulpverlener: Hoe leer jij deze muziek kennen, want op de radio heb ik dit nog niet gehoord.

Jongere: ....

In dit voorbeeld heeft de hulpverlener de sympathie gewonnen van de jongere door te luisteren naar zijn interesse. Ook wanneer je als hulpverlener dezelfde passie niet deelt of je weet totaal niets van het onderwerp, dan kan je toch joinen met de coachee. Het mag uiteraard geen trucje worden, integendeel. Joinen is steeds vanuit een authentieke en oprechte houding. Eenvoudige startvragen als: 'hoe is jouw interesse daarvoor ontstaan? Of wat is dat juist? Daar weet ik niets van en je maakt mij wel nieuwsgierig. Vertel eens even...' kunnen de start zijn van een boeiend gesprek. In een aantal situaties kan je zelfs niet meer doen dan joinen met de coachee.

#### UIT DE PRAKTIJK

Tom is een 16-jarige gamer. Hij gaat niet meer werken en woont nog steeds bij zijn papa. Meestal zit hij een volledige dag op zijn kamer te gamen. Zijn papa brengt zijn eten naar zijn kamer, omdat hij weigert het spel te onderbreken om aan tafel te komen eten. Hij weigert helemaal iets te doen. Tom moest van de jeugdrechter naar een residentiële voorziening, hij moest daarvoor op proefdag komen bij ons, maar weigerde te komen. In plaats daarvan ging de begeleider tot bij hem thuis, ging op zijn bed zitten en luisterde naar hoe Tom vol passie vertelde over het gamen. Bij aankomst in de voorziening wist de begeleider alles over zijn personage in het spel. Wie hij is, wat hij belangrijk vindt en hoe hij de dingen aanpakt.

Joinen is een vorm van acceptatie, wat betekent dat we aanvaarden hoe iemand is. Dit impliceert niet dat je daarom akkoord gaat met zijn gedrag of manier van in het leven staan.

#### UIT DE PRAKTIJK

Op huisbezoek bij de papa van Nico gaat het gesprek over roken en het kostenplaatje hieraan verbonden. Papa wil niet hebben dat zijn zoon steelt of anderen lastigvalt om sigaretten te vragen. Daarom heeft papa besloten om te zorgen dat zijn zoon altijd sigaretten heeft via hem en zo niet zijn eigen weinige zakgeld daarvoor moet gebruiken. We treden papa bij dat het fijn is dat papa wil hebben dat zijn zoon zijn zakgeld daarvoor niet moet gebruiken en anderen daarvoor niet lastigvalt, zo krijgt hij extra kansen. In de organisatie kunnen wij echter niet goedkeuren dat Nico rookt. Hij is nog geen zestien jaar en ons beleid zegt dat we het roken afraden.



### 2.3.2.2. Verontrusting

Jongerenwelzijn omschrijft verontrusting als situaties waarin de ontwikkelingskansen van de minderjarige worden bedreigd op drie niveaus:

- **Protectie:** bescherming tegen uitbuiting, mishandeling, misbruik, verwaarlozing;
- **Provisie:** diensten die nodig zijn om goed te ontwikkelen, zoals onderwijs, media, voedsel, huisvesting;
- **Participatie:** kunnen deelnemen aan de maatschappij. Kan een kind mee praten en beslissen over zaken die hij belangrijk vindt zoals recht om je te verenigen, recht om je eigen geloof te belijden?
- **OF** als de psychische, fysieke of seksuele integriteit van een minderjarige of één of meer gezinsleden worden of kunnen worden aangetast.

Jongerenwelzijn maakte een signaallijst op die verontrustende opvoedingssituaties opdeelt in vijf thema's:

1. interactie tussen hulpverlener en ouder,
2. individuele ouderkenmerken,
3. gezinskenmerken,
4. kindkenmerken,
5. kenmerken van de pedagogische interactie.

We willen op een dynamische manier omgaan met signalen van verontrusting door in één beweging te werken aan veiligheid (vanuit de overtuiging dat niet alles perfect moet zijn).

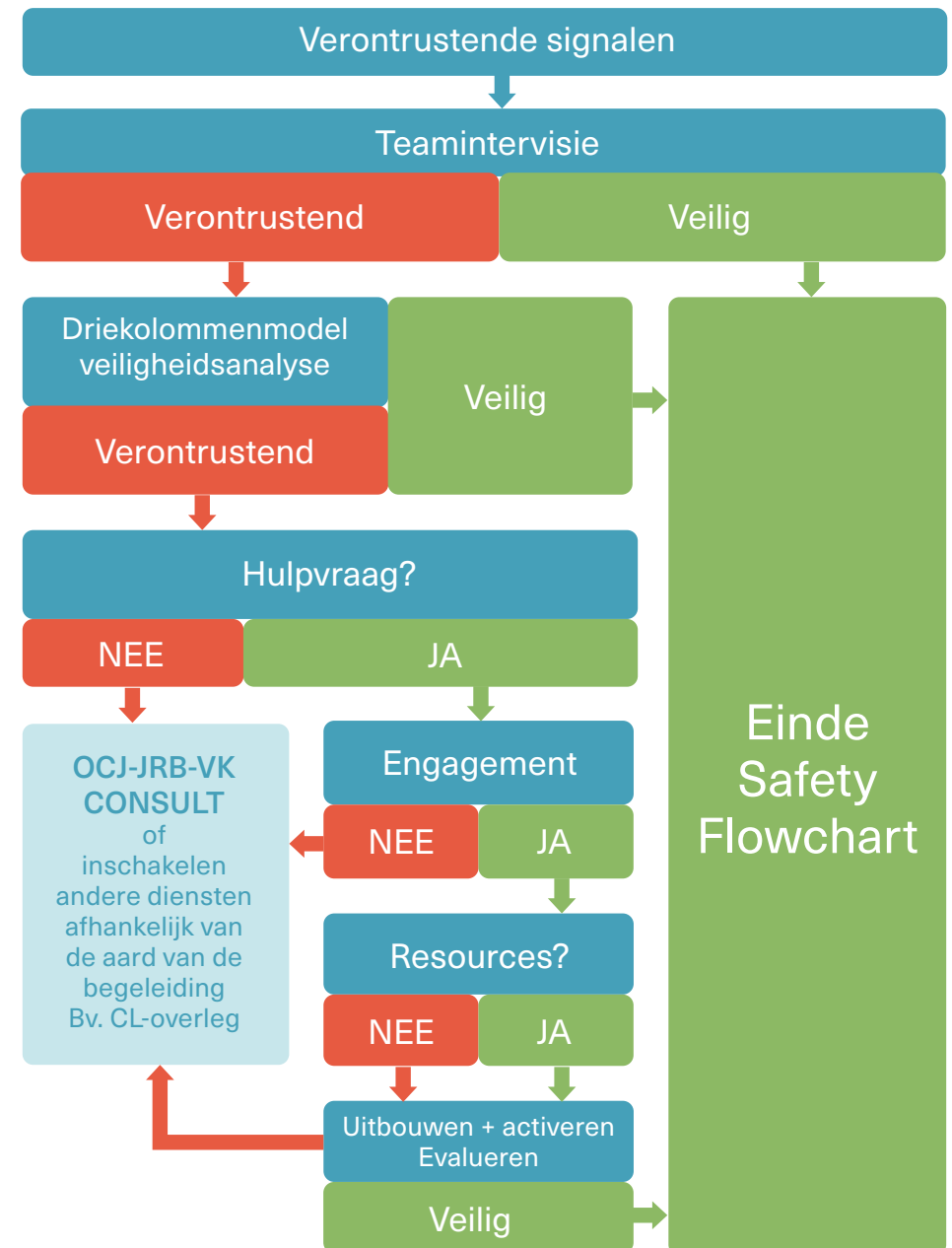
### 2.3.2.3. Veiligheid

Provisie, protectie en participatie worden **VOORZIEN EN BENUT** om de ontwikkeling van de minderjarige **VOLDOENDE KANSEN TE BIEDEN** en de psychische, fysieke of seksuele integriteit van de minderjarige en het gezin te **RESPECTEREN**.

### 2.3.3. De methodiek

Wanneer je verontrustende signalen opvangt, moet hier iets mee gedaan worden. Er wordt een teaminterview gehouden waarin bekeken wordt of deze signalen verontrustend of veilig zijn. Spreken we van een veilige situatie, dan kan de flowchart afgesloten worden. Spreken we van verontrusting, dan wordt binnen het team vanuit Signs of Safety een veiligheidsanalyse opgemaakt. Blijkt hieruit dat het toch om een veilige situatie gaat, dan wordt de Safety Flowchart hier afgesloten.

## SAFETY FLOWCHART



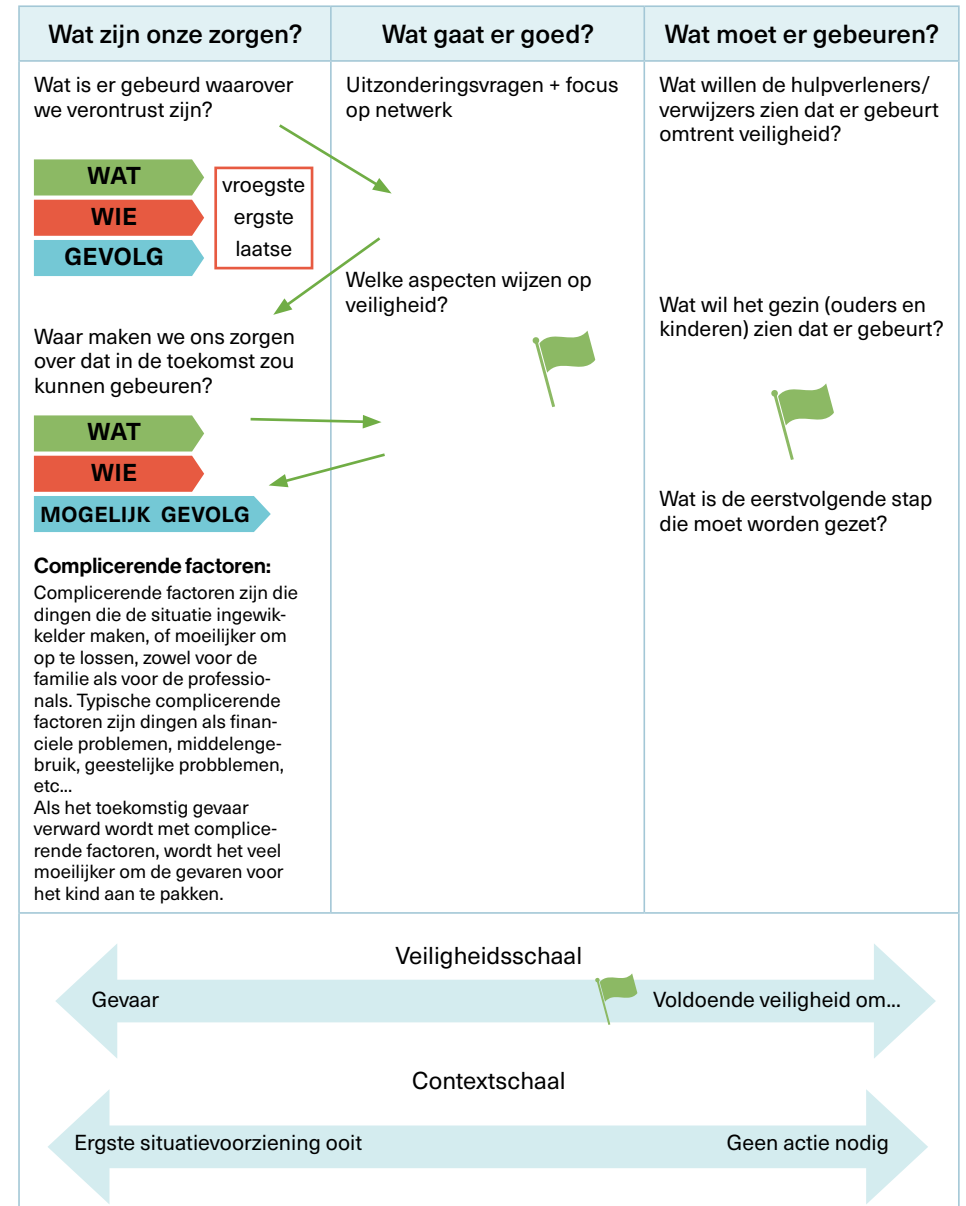
Bij een verontrustende situatie gaan we verder en wordt bekeken of er een hulpvraag aanwezig is bij de cliënt. Is er geen hulpvraag aanwezig, dan kunnen we niet anders dan een dienst inschakelen, afhankelijk van de aard en de nood, om ervoor te zorgen dat we een veilige situatie kunnen creëren. Dit kan gaan over het inschakelen van het ondersteuningscentrum jeugdzorg, het vertrouwenscentrum kindermishandeling, de jeugdrechtsbank, het aanvragen van een consult of eender welke nodige hulpverlening (binnen het rechtstreekse en niet-rechtstreekse aanbod, maar ook buiten IJH).

Is er wel een hulpvraag, dan wordt bekeken of er één of ander engagement aanwezig is. Is dit niet het geval, dan richten we ons naar hier mogelijk in te schakelen hulp. Is er wel engagement bij de cliënt, dan is de volgende stap het in kaart brengen van de cliënt resources waarop hij een beroep kan doen. Zijn er voldoende krachten aanwezig binnen de cliënt zijn netwerk? Als het antwoord hier 'neen' is, dan kunnen we zonder extra hulp weinig uitbouwen en spreken we nog altijd over verontrusting. Extra hulp is hier dus noodzakelijk. Heeft de cliënt wel voldoende resources, dan kunnen we met hem op zoek gaan welke hij kan gebruiken om zijn situatie weer veilig te maken. De cliënt gaat hiermee aan de slag en afhankelijk van de situatie wordt bekeken wanneer deze wordt geëvalueerd. Bij een positieve evaluatie kan geconcludeerd worden dat de situatie opnieuw veilig is. We kunnen de Safety Flowchart afronden.

Heel wat pijlen wijzen in de richting van het kader met 'in te schakelen hulp', maar er is wel een gradatie. Als van bij de start blijkt dat er geen hulpvraag aanwezig is bij de cliënt, dan worden we er misschien wel toe verplicht om een beroep te doen op een meer ingrijpende tussenkomst, zoals de Jeugdrechtsbank. Als de cliënt een werkbare hulpvraag heeft, maar de resources zijn niet sterk genoeg, dan zal de nood aan extra hulp weliswaar een pak minder zwaar zijn. Net daarom is deze Safety Flowchart met zijn stappen zo belangrijk. Door de stappen te volgen, wordt er op een professionele manier omgegaan met de casus, de cliënten en de contextfiguren.

Binnen onze organisatie hebben we ook enkele diensten die werken met cliënten die ouder zijn dan achttien jaar. We werden dus genoodzaakt om de Safety Flowchart ook te bekijken vanuit dit perspectief. We concludeerden dat deze Safety Flowchart perfect mogelijk is bij jongeren die als +achttienjarige verder begeleid worden en te maken hebben met een verontrustende situatie of verontrustende signalen. Hierbij kunnen we dezelfde weg volgen zoals hierboven uitgeschreven. Sterker nog, je kunt met deze flowchart creatief aan de slag. Misschien moet en/of kan je niet altijd alle stappen volledig volgen, maar laat het ons gebruiken als basis in ons werk.

Hiernaast vind je het driekolommenmodel, waarmee je een veiligheidsanalyse kunt maken. De vlaggen duiden aan waar je het makkelijkst kunt starten. De grote groene pijlen tonen het belang aan van verspringen tussen de kolom van de zorgen en de kolom van de krachten. Evenwicht in beide kolommen is aangewezen.



### UIT DE PRAKTIJK

Januari, de maand van feesten en recepties. Naar jaarlijkse gewoonte organiseren we een receptie voor alle contextfiguren van de jongeren die bij ons in begeleiding zijn (zowel leefgroep, kamertraining als contextbegeleiding in functie van autonoom wonen).

Klaas is zestien jaar en verblijft sinds september bij ons. Hij werd aangemeld vanuit gemeenschapsinstelling De Zande met de vraag of wij